

Akuntabilitas Administrasi Kependudukan Di kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar

Kasmila

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: kasmilhays@gmail.com

Abstrak

Akuntabilitas Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Di bombing oleh Bapak Fakhri Kahar dan Bapak Muhammad Guntur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Akuntabilitas administrasi kependudukan di kantor kecamatan biringkanaya kota makassar. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas administrasi kependudukan pada kantor kecamatan biringkanaya kota makassar dalam pelaksanaannya dapat di nilai berdasarkan tiap-tiap indikator yaitu Legitimasi bagi pembuat kebijakan, Keberadaan kualitas moral yang memadai, Kepekaan, Keterbukaan, Pemanfaatan sumber daya secara optimal dan Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas maka dari itu perlu dilakukan perbaikan demi terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Biring Kanaya Kota Makassar.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang di laksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat . Hal ini terbukti dengan masih banyaknya keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat baik melalui media masa maupun media pengaduan yang lain, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas , sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian hukum,waktu, dan biaya.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan akuntabilitass pelayanan publik. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen

juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal.

Pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di indonesia yang akurat untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan dan mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik tingkat lokal dan nasional. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan Serta Penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau Surat Keterangan Kependudukan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggungjawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaan diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk,sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi dan sesuai dengan Undang-

undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan.¹

Kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan publik dan etalasi penyelenggaraan pemerintahan daerah di kabupaten/kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh Walikota Makassar tidak perlu semuanya, tetapi secukupnya yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan di tingkat lokal.

Permasalahan yang timbul mengenai administrasi kependudukan seperti ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan masyarakat mengenai pelayanan yang diterima menyebabkan masyarakat merasa dirugikan dan tidak puas dengan pelayanan yang diterima, masih berbelit-belit dan tidak terkendali secara efektif dan keluhan masyarakat tentang pelayanan administrasi kependudukan masih terlihat adanya berbagai kelemahan yang dimana hal tersebut jelas akan membuat pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar *good government* yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang diberikan. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya.

2. Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas sebagai konsep memiliki konotasi umum sehingga telah menjadi slogan dengan makna yang dangkal. Namun signifikansinya tidak dapat diabaikan. Karakteristik akuntabilitas telah berubah seiring dengan menurunnya kredibilitas mesin fiskal pemerintah, penyebaran globalisasi yang memperbesar signifikansi pengembangan eksternal dalam pembuatan keputusan fiskal, perubahan peran pemerintah dari memproduksi menjadi mengatur, dan tren menuju desentralisasi swastanisasi fungsi dan aktivitas lembaga pusat. Akibatnya, tujuan akuntabilitas berubah dari melindungi dan meningkatkan kemakmuran dan kekayaan menjadi memastikan kesehatan finansial negara untuk mendukung daya tahan ekonomi fleksibilitas dalam penggunaan sumberdaya, dan penurunan kerentanan operasional²

Dengan perspektif yang demikian, akuntabilitas memiliki tiga bentuk, yaitu

(1) akuntabilitas umum, yaitu mencakup pertanggungjawaban menyeluruh terhadap keputusan yang dibuat atau tindakan yang diambil.

(2) Akuntabilitas fiskal atau finansial, yaitu terkait dengan implikasi finansial kebijakan dan tindakan tertentu.

(3) Akuntabilitas Manajerial, yaitu mencakup pertanggungjawaban terhadap pengiriman layanan dan pengawasan terhadap peraturan.³

Chandler dan plano membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu (1) akuntabilitas fisik-tanggungjawab atas dana publik; (2)

¹Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan

²Dr. H. Manggaukang Raba, *o. cit.*, h. 35

³*Ibid*, h. 46

akuntabilitas legal tanggungjawab untuk mematuhi hukum; (3) akuntabilitas program-tanggungjawab untuk menjalankan suatu program; (4) akuntabilitas proses – tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur, dan (5) Akuntabilitas *Outcome*- tanggungjawab atas hasil⁴

3. Indikator akuntabilitas

David Hulme dan Mark Turney mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan Efektivitas.⁵

Adapun penjelasan mengenai indikator akuntabilitas Legitimasi bagi para pembuat kebijakan ;

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan

Legitimasi dianggap penting bagi pemimpin pemerintahan, karna para pemimpin pemerintahan dari setiap sistem politik berupaya keras untuk mendapatkan atau mempertahankannya. Dengan adanya Legitimasi yang dimiliki oleh seorang pemimpin dapat menimbulkan kestabilan politik dan memungkinkan terjadinya perubahan sosial dan membuka kesempatan yang semakin besar bagi pemerintah untuk tidak hanya memperluas bidang-bidang kesejahteraan yang hendak ditangani, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan.

Legitimasi juga merupakan konsep yang menimbulkan hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin. Legitimasi dapat di artikan dalam arti luas dan arti sempit, dalam arti luas adalah lingkungan masyarakat terhadap sistem politik, sedangkan dalam arti sempit merupakan dukungan masyarakat terhadap pemerintah yang berwenang. Antara kekuasaan normatif dan kualitas pribadi

berkaitan erat dengan legitimasi. Legitimasi juga merupakan suatu tindakan perbuatan hukum yang berlaku atau peraturan yang ada, baik peraturan hukum , formal , etnis , adat-istiadat, maupun hukum kemasyarakatan yang sudah lama tercipta secara sah jadi, dalam legitimasi kekuasaan, bila seorang pemimpin memiliki jabatan dan memiliki kekuasaan secara legitimasi (Legitimate power) adalah bila yang bersangkutan di anggap absah mengaku jabatan dan menjalankan kekuasaannya.

2. Keberadaan kualitas moral yang memadai ;

Kualitas moral erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dengan mengacu pada sikap, senyum aparat dalam melayani kebutuhan masyarakat .

3. Kepekaan;

Kepekaan merupakan sikap para aparatur pemerintahan, terhadap aspirasi masyarakat agar terciptanya kondisi masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan . kepekaan dalam pelayanan, publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan.

4. Keterbukaan;

Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran aparat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan tersebut dapat di ketahui oleh masyarakat .

5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal;

Yaitu memberdayakan seluruh kemampuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat .

6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas;

Mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat. Acuan pelayanan yang

⁴*Ibid.*, h. 36

⁵*Op cit* .Raba Manggaukang Hal 115

dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang di kembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa .

4. Pelayanan yang Akuntabel

Konteks pelayanan publik, Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. “Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, diantaranya tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau

persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian dan tepat waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi : produk pelayanan publik dikerjakan dengan benar, tepat, dan sah.

e. Tidak diskriminatif : tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Bertanggungjawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

i. Kejujuran : cukup jelas

j. Kecermatan : hati-hati, teliti dan telaten

k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga

⁶Lijan Poltak Sinambela dkk, “ *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*” (Cet.5; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), h. 5.

penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya

- I. Keamanan dan kenyamanan : proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.⁷

5. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.⁸ Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sinambella mengemukakan bahwa: Pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk.⁹

Ratminto dan Winarsih yang bahwa: Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk usaha pelayanan yang baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya

memenuhkan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.¹⁰

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

6. Akuntabilitas pelayanan Publik

Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.¹¹

B. Konsep Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti *to manage*.¹² Administrasi berarti kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.¹³ Pengertian administrasi yang dikemukakan

⁷Surjadi,2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal 65-66

⁸Hardiansyah, Dr. 2011 . *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 11

⁹Sinambella. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: bumi Aksara, Hal. 5

¹⁰ Ratminto dan Winarsih. 2010, *ibid* hal.5

¹¹Anang Armunanto, “Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan” (Tesis; Universitas Diponegoro semarang, 2005), h. 28.

¹²Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.28

¹³*Ibid*. Hal 29

oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial.

2. Kedudukan Administrasi

Kedudukan administrasi penting bagi suatu negara yang telah maju apalagi bagi negara yang sedang berkembang, yang mana administrasi akan memberi sumbangan pengalaman dibidang apapun telah mengajarkan kepada negara-negara itu bahwa masalah kemajuan negara bukanlah dititik beratkan hanya pada modal yang cukup sumber-sumber alam dan kekayaan yang berlimpah-limpah tenaga kerja tenaga manusia yang berlebih-lebihan tetapi sangat dibutuhkan peranana atau kedudukan administrasi. Administrasi merupakan modal yang sangat berharga bagi negara-negara tersebut untuk melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan apalagi asas utama administrasi adalah daya guna kerja berarti bahwa manusia ingin mencapai suatu hasil secara maksimum atau terbaik dengan menyelenggarakan sesuatu kerja atau usaha secara minimum atau teringan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Tujuan administrasi

Adapun secara garis besar tujuan dari administrasi negara adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan ikhtisar-ikhtisarinformasi yang dianalisa mengenai aktivitas-aktivitas operasional yang terdapat dalam kantor atau perusahaan.
- 2) Mengendalikan volume dan arus dana yang beredar.
- 3) Membantu sistem pengendalian untuk manajemen perusahaan atau kantor dan memberikan atau menyediakan informasi keuangan.
- 4) Memenuhi kewajiban-kewajiban berdasarkan anggaran dasar perusahaan, undang-undang dan peraturan-peraturan dan perjanjian-

perjanjian dengan pihak ketiga untuk mengumpulkan data-data tertentu.

1. Pengertian penduduk dan kependudukan

Penduduk atau warga suatu negara atau daerah bisa didefinisikan menjadi dua:

- 1) Orang yang tinggal di daerah tersebut
- 2) Orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di daerah itu. Sebagai contohnya dengan bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain¹⁴.

Menurut Badan Pusat Statistik, Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap.¹⁵Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan.¹⁶Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.¹⁷

Berdasarkan pengertian yang telah penulis paparkan di atas Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, Sosial, dan budaya.

2. Pengertian administrasi kependudukan

¹⁴ <https://id.wikipedia.org/wiki/Penduduk> diakses tanggal 25 Juli 2018

¹⁵ <https://www.bps.go.id/Subjek/view/id/12>

¹⁶ Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

¹⁷ <http://graziabrigita.blogspot.com/2013/02/pengertian-kependudukan-dan-pengertian>. diakses pada 25 Juli 2018

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹⁸ Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data danditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara.

Sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentukbentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Peraturan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki sumber daya manusia yang cukup.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hingga saat ini, pengendalian arus migrasi masuk ke kota Bandar Lampung baru dilakukan melalui kegiatan administrasi kependudukan, terutama diberlakukan bagi penduduk yang ingin menetap di Kota Bandar Lampung dengan tujuan yang belum jelas, misalnya untuk mencari pekerjaan tetapi belum mendapat pekerjaan, atau untuk bersekolah tetapi belum ada kepastian diterima di salah satu sekolah yang ada.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 di ubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- 1) Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- 2) Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- 3) Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
- 4) Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.

¹⁸Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan tahun 2008

- 5) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
- 6) Penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.
- 7) Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- 8) Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 9) Data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 10) Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
- 11) Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
- 12) Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- 13) Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- 14) Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
- 15) Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- 16) Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perUU.
- 17) Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.
- 18) Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 19) Izin tinggal tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah NKRI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 20) Petugas registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya.
- 21) Sistem informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat dengan SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan di Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
- 22) Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya.
- 23) Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUAKec, adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama islam
- 24) Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksanaan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa pendekatan kualitatif lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan di lapangan karena bersifat dinamis.

Adapun deskripsi fokus penelitian iniyaitu Akuntabilitas administrasi kependudukan yang dimana dalam undang-undang nomor 24 tahun2013 tentang administrasi kependudukan. Adapun indikator untuk mengukurnya yaitu :

1. Legitimasi bagi para pembuat kebijakan ;

Dalam penelitian di kecamatan biringkanaya dengan indikator legitimasi dapat di artikan sebagai pemimpin yang dapat menimbulkan kestabilan politik dan memungkinkan terjadinya perubahan sosial dan membuka kesempatan yang semakin besar bagi pemerintah untuk tidak hanya memperluas bidang-bidang kesejahteraan yang hendak ditangani, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan.

2. Keberadaankualitas moral yang memadai ;

Yang dimaksud Kualitas moral adalah bagaimana sikap , senyum , aparat dalam melayani kebutuhan masyarakat yaitu dalam urusan administrasi kependudukan di kecamatan biringkanaya yang erat kaitannya dengan pelayanan yang ramah kepada masyarakat sehingga menciptakan pelayanan yang cukup baik dan berkualitas .

3. Kepekaan;

Kepekaan dalam pelayanan administrasi kependudukan disini ditujukan kepada petugas pelayanan di kecamatan biringkanaya yang merupakan sikap para aparatur pemerintahan, terhadap aspirasi masyarakat agar terciptaya kondisi masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan. kepekaan dalam pelayanan publik berhubungan erat dengan kepekaan para aparat dalam menerima saran dan kritik maupun aspirasi dari masyarakat ketika meminta pelayanan.

4. Keterbukaan;

Keterbukaan erat kaitannya dengan loyalitas kerja berupa kejujuran aparat pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan dalam pelayanan dikecamatan biringkanaya dimaksudkan agar proses pelayanan tersebut dapat di ketahui oleh masyarakat tanpa harus merasa bingung lagi dalam pengurusan administrasi kependudukan .

5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal;

Pelayanan yang akuntabel perlu dukungan sumber daya yang memadai. Kurangnya sumber daya akan menyulitkan proses pelayanan . Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan sumber daya yaitu fasilitas pendukung program pelayanan administrasi kependudukan yang bebas dari retribusi di kantor kecamatan biringkanaya Kota makassar. Memberdayakan seluruh kemampuan aparat pemerintah dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat .

6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas;

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam sebuah pelayanan publik apabila dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya kepada masyarakat. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di kecamatan biringkanaya sangat penting agar proses pelayanan berjalan dengan baik.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dapat di lihat pada tabel summary ,

Rekapitulasi keenam dimensi tersebut sebagai berikut:

Akuntabilitas administrasi kependudukan di kantor kecamatan biringkanaya kota makassar	Kriteria		
	Sudah Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Legitimasi bagi para pembuat kebijakan	✓		
Keberadaan kualitas moral yang memadai			✓
Kepekaan		✓	
Keterbukaan	✓		
Pemanfaatan sumber daya secara optimal			✓
Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas		✓	

Sumber : Hasil penelitian Akuntabilitas administrasi kependudukan di kantor kecamatan biringkanaya kota makassar

bahwa hasil penelitian tentang kependudukan di kantor kecamatan biringkanaya kota makassar yang menggunakan indikator akuntabilitas dari David Hulme dan Mark Turney dalam Raba manggaukang (2006), dapat disimpulkan menggunakan tabel summary Akuntabilitas administrasi kependudukan yang dilihat dengan menggunakan keenam indikator yaitu Legitimasi bagi pembuat kebijakan, Keberadaan kualitas moral yang memadai, Kepekaan, Keterbukaan, Pemanfaatan sumber daya secara optimal dan Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas untuk melihat akuntabilitas kinerja pegawai dalam melayani masyarakat pada pembuatan KTP-el , KK, dan Akta lahir pada Kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar belum cukup baik seperti pada tiap-tiap indikator.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa akuntabilitas kinerja dari pegawai pada Kantor Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar sudah berjalan baik. Para pegawai dianggap telah akuntabel terhadap kinerja mereka

berdasarkan penilaian dari 6 dimensi yang digunakan oleh penulis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek legitimasi bagi para pembuat kebijakan dalam hal pengangkatan kepala camat dan program kerja sudah berjalan dengan baik. Keberadaan kualitas moral yang memadai . Pegawai dalam indikator kepekaan disini dikatakan membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan masyarakat yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami masyarakat . Keterbukaan . Yang diberikan pihak pelayanan administrasi kependudukanyaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik. kota makassar sudah baik. Dalam aspek pemanfaatan sumber daya dikantor kecamatan biringkanaya masyarakat yang berpendapat bahwa peralatan penunjang yang ada masih kurang dan belum memadai. masyarakat menganggap bahwa peralatan yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang ingin membuat KTP-El, KK dan Akta Lahir.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka untuk Kantor Kecamatan Biringkanaya meningkatkan kembali kualitas public service dan kompetensi sumber dayanya.

5. REFERENSI

BUKU

- Atmosudirjo, Prajudi.2000. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Faisal. 2009. *"Jalan Terjal Good Governance : Prinsip, Konsep dan Tantangan Dalam*

- Negara Hukum"* . Makassar: PUKAP-Indonesia.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayaniingrat, soewarmo. 2004 *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: PT. Haji Masagung.
- H.A.S,Moenir. 2002.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- HR, Ridwan, 2011. *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada)
- Kumorotomo,Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik :Sketsa pada masatransisi*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Musanef, 2005, *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*,Jakarta, PT. Gunung Agung
- Modul.2004. *sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Cetakan ke dua, Jakarta.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagan, Sondang P.2000. *Administrasi Pembangunan , Konsep Dimensi dan strategisnya*. Jakarta. Cetakan pertama. PT Bumi Aksara
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT RefikaAditama
- Raba,Manggaukang, 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang : UMMPress
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta Pustaka Pelajar.

SANKRI,2004"*Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan*

- Sistem Administrasi Negara*", (Cet. 3; Jakarta : Lembaga Administrasi Negara)
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabet.
- Waluyo. 2007. *"Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah.* Bandung: Mandar Maju.
- UNDANG-UNDANG :**
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik.*
- Undang- undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Tahun 2004
- SKRIPISI :**
- Ayu Astuti Faisal . 2014 . *Penerapan sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada dinas Pencatatan Sipil dan administrasi kependudukan di kabupaten maros .*
- Dwi Purwanti . 2008. *"Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta.*
- Luh Fitriyani. 2016. *Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Camat Tiworo Tengah Kabupaten Muna Barat).*
- Nurul Mukhilda. 2013 . *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kota Makassar).*
- Terawati, 2017 . *Pengaturan administrasi kependudukan terkait pemberlakuan permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak .*
- Yusman Widi. *"Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*
- TESIS :**
- Armunanto,Anang,2005. *Akuntabilitas Pelayanan publik di kantor Kecamatan Purwodadi kabupaten Grobongan.*Tesis, Universitas Diponegoro semarang
<http://eprints.undip.ac.id/14771/1/img-517091352.pdf>. di unduh tanggal 15 Januari 2018
- JURNAL :**
- Udoyono, Kodar.2012. *E-Procurement Dalam Pengadaan Barang Dan Jasa Untuk Mewujudkan Akuntabilitas Di Kota Yogyakarta (Jurnal Studi Pemerintahan Volume 3 Nomor 1 Februari 2012).*
<http://jksgr.ums.ac.id/...2012/.../7-volume-3-nomor-1-fe...> di unduh tanggal 15 Januari 2018
- Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat*
Jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- INTERNET :**
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Penduduk->
diakses tanggal 25 Juli 2018
- <https://www.bps.go.id/Subjek/view/id/12>
=
- <http://graziabrigita.blogspot.com/2013/02/pengertian-kependudukan-dan-pengertian>.
diakses pada 25 Juli 201